

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Definisi hotel	12
B. Departemen Housekeeping.....	14
1. Definisi Housekeeping	14
2. Tugas, Tanggung Jawab, dan Sasaran Housekeeping	15
C. Kualitas Pelayanan	17
D. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu	17
E. Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	19
G. Kerangka pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Metode Penelitian.....	24
B. Populasi	24
C. Sampel.....	24
D. Operasional Variabel.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	29

1. Studi Literatur.....	29
2. Kuesioner.....	29
F. Teknik Analisis Data	29
1. Uji Validitas	30
2. Uji Realibitas	33
G. Analisis Faktor	34
H. Asumsi Analisis Faktor	34
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Karakteristik Tamu	38
1. Usia Tamu	38
2. Jenis Kelamin Tamu	39
3. Pekerjaan Tamu	39
4. Tingkat Pendapatan Tamu	40
B. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Housekeeping Department	40
1. Identifikasi Faktor Kualitas Pelayanan Housekeeping Department.....	40
2. Pengujian Variabel.....	42
3. Penyaringan Variabel	43
4. Analisis <i>Communalities</i>	44
5. Analisis <i>Total Variance Explained</i>	46
6. <i>Screen Plots</i>	47
7. <i>Component Matrix</i>	48
C. Tanggapan Responden Mengenai Faktor	50
D. Rekapitulasi Tanggapan Responden	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
1. Saran Akademis	61
2. Saran Praktis	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan Para Tamu yang Menginap di Hotel bintang 3 di Jawa Barat.....	5
Tabel 2.1 Klasifikasi Hotel Menurut Kelas dan Fasilitas	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel	26
Tabel 3.2 Uji Validitas Faktor Kualitas Pelayanan <i>Housekeeping Department</i>	31
Tabel 3.3 <i>Case Processing Summary</i>	33
Tabel 3.4 <i>Reliability Statistics</i>	34
Tabel 4.1 <i>KMO and Bartlett's Test</i>	42
Tabel 4.2 Nilai MSA Tabel <i>Anti-Image Correlation</i>	43
Tabel 4.3 <i>Communalities</i>	45
Tabel 4.4. <i>Total Variance Experience</i>	47
Tabel 4.5 <i>Component Matrix</i>	49
Tabel 4.6 Tanggapan Mengenai Faktor Bukti Fisik	50
Tabel 4.7 Tanggapan Mengenai Faktor Handal.....	52
Tabel 4.8 Tanggapan Mengenai Faktor Responsif	53
Tabel 4.9 Tanggapan Mengenai Faktor Empati.....	55
Tabel 4.10 Tanggapan Mengenai Faktor Jaminan	56
Tabel 4.11 Hasil Rekapitulasi Tanggapan	58